

ПРОБЛЕМИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТОВИЙ ДОСВІД

Буцька А.Р., Склярів М.В.

Науковий керівник – Покуца І.В., канд. екон. наук, асистент

Проблема стандартизації і класифікації готельних послуг сьогодні найбільш актуальна у вітчизняній і світовій готельній та туристичній сферах. Стандартизація готелів – це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування. Прийнята в кожній країні класифікація містить категорію розрядності, що є якісним параметром стандарту. Розрядність готелю впливає на його престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг тощо. Вагомий внесок у розвиток теоретичних і практичних питань готельних послуг здійснили такі українські вчені як Л.Г. Агафонова, Г.Б. Мунін, С.І. Дорогунцев та ін. [1].

Не беручи до уваги зусилля, які докладала свого часу Всесвітня організація торгівлі та туристичні асоціації, зараз немає єдиної системи класифікації готелів в масштабах світу та Європи. На національному рівні в більшості країн ця проблема зумовила розроблення цілої низки спеціальних законодавчих актів. Зазвичай наряду з офіційними класифікаціями існують також довільні (неофіційні) системи, які застосовуються готельними об'єднаннями, автомобільними клубами, тощо.

Не можна не звернути уваги на оригінальну класифікацію, розроблену впливовою в готельному бізнесі фірмою Business Travel International (її дотримується також і ВТА – Туристична Адміністрація Великобританії). Відповідно до цієї класифікації всі готелі поділяються на 9 типів: Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe, Superior First Class, First Class, Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist.

Готельне обслуговування залишається складним і багатоступеневим процесом, починаючи з моменту усвідомлення клієнтом своєї потреби в послугі і закінчуючи його від'їздом з готелю. Дуже важливо розуміти склад, зміст, взаємозв'язок елементів, а також ступінь участі тих чи інших відділів і працівників готелю на кожній стадії цього процесу.

Сучасна система вимог до українських готелів різних категорій враховує рекомендації регіональної європейської системи класифікації. Оціночні показники системи вимог до українських готельних підприємств враховують сучасні вимоги до матеріально-технічної оснащення; переліку наданих послуг; кваліфікації персоналу за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні, класифікація готелів». За ним більшість вимог оцінюється за кількісними показниками: площа приміщень, розміри та кількість необхідних меблів, перелік обладнання, інвентарю, забезпечення предметами санітарно-гігієнічного призначення, тощо.

Крім якості та обсягу наданих послуг, показники системи вимог можуть впливати на ринкову активність підприємства, формуючи рейтинг і положення готельного комплексу на ринку туристичних послуг, сприяють встановленню ринкових цін на дані послуги, визначають маркетингову стратегію та ін. [2].

У зв'язку з цим постає необхідність в розробці комплексної методики оцінки показників системи вимог класифікації готельних комплексів у залежності від типу підприємства з метою забезпечення питання стандартизації. Це сприятиме реалізації специфічних вимог споживачів, послуг на певному сегменті ринку, і таким чином, основні вимоги до них доцільно закріпити у відповідних нормативних документах. Впровадження в практичну діяльність єдиної методики стандартизації готельних підприємств в Україні створить можливості для планування розвитку матеріальної бази сфери послуг у різних регіонах в залежності від природних умов, культурно-історичних, рекреаційних та інших факторів. Стандартизація готельних послуг сприятиме обслуговуванню туристів, що матиме особливе значення для збільшення завантаженості готелів, підвищення ефективності їх функціонування.

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник / Л.Г. Агафонова, О.С. Агафонова. – Київ: Знання України, 2002. – 358 с.

2. Бурак О.М. Оцінка ефективності фінансово-господарської діяльності підприємства санаторно-курортного комплексу на основі застосування комплексної системи показників / О.М. Бурак, М.С. Удовікова // Вісник Волинського інституту економіки і менеджменту. – Луцьк, 2013. – № 6. – С. 22-30.